

Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour les secteurs de l'hébergement et du camping – COVID-19

La SST, c'est l'affaire de tous!



Ce guide vise à soutenir les entreprises des secteurs de l'hébergement et du camping pour la prise en charge de la santé et la sécurité du travail (SST) dans leur milieu de travail. Il vise à garantir que les activités puissent reprendre ou continuer dans les conditions les plus sûres et les plus saines possibles dans le contexte de la COVID-19. Les activités reprennent de façon graduelle. Vous pouvez consulter la [liste des activités](#) dont la relance est autorisée par le gouvernement du Québec.

En période de crise, il est important qu'ensemble, travailleuses, travailleurs et employeurs et autres acteurs du milieu collaborent afin d'avoir des milieux de travail sains et sécuritaires pour tous! Le dialogue et la coopération sont essentiels pour y arriver.



Prise en charge de la santé et de la sécurité du travail

La prise en charge, c'est mettre en place les mesures nécessaires pour respecter ses obligations légales, c'est-à-dire identifier, corriger et contrôler les risques, et favoriser la participation des travailleuses et travailleurs à cette démarche de prévention.

La bonne collaboration entre l'employeur et le personnel est capitale pour favoriser une prise en charge de la SST.



L'employeur doit **procéder à une identification des risques de transmission de la COVID-19 dans son milieu de travail**. À défaut de pouvoir éliminer les risques de contamination, il doit viser à les diminuer et à les contrôler. Il doit identifier les tâches durant lesquelles les travailleuses et les travailleurs peuvent être exposés au virus. Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle ont été informés des mesures de prévention mises en œuvre dans l'établissement selon les lignes directrices émises par la Santé publique et ont été sensibilisés à l'importance de les respecter.

Les mesures de prévention qui peuvent être appliquées reposent sur les principes de l'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail, de distanciation physique, du lavage des mains, de l'étiquette respiratoire ainsi que du maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés.

Le contexte de la COVID-19 peut être un facteur de stress important, autant pour l'employeur que pour les travailleurs, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle, par le chamboulement qu'elle provoque dans les différentes sphères de la société. [Une attention particulière doit donc être portée à la santé psychologique du personnel.](#)



Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail

Les personnes présentant des symptômes font partie de la chaîne de transmission de la COVID-19 dans les lieux de travail. Des procédures tenant compte des éléments suivants peuvent éviter la transmission de la maladie :

- Les travailleuses et les travailleurs sont informés qu'en cas de symptômes de toux ou de fièvre, de difficultés respiratoires, d'une perte soudaine de l'odorat ou du goût sans congestion nasale ou de tout autre symptôme associé à la COVID-19, ils ne doivent pas se présenter au travail;
- Identification des travailleuses et travailleurs avec des symptômes de la COVID-19 avant l'entrée sur les lieux de travail, par exemple par :
 - un questionnaire,
 - une autoévaluation par les travailleuses et travailleurs;

Les réponses à ces questions sont des renseignements de nature confidentielle et l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de la protection de la confidentialité de ces renseignements ;

- Une travailleuse ou un travailleur présentant des symptômes doit quitter le milieu de travail ou être isolé dans un local sur les lieux de travail, porter un masque de procédure et contacter le 1 877 644-4545 pour obtenir les consignes des représentants de la santé publique;
- Les clients qui présentent des symptômes sont informés de leur obligation de reporter leur visite de l'établissement d'hébergement ou de camping;
- Les clients qui développent des symptômes lors de leur séjour doivent être isolés dans leur chambre ou dans leur équipement récréatif (ex. : tente ou roulotte). Ils doivent porter un masque de procédure, contacter la ligne d'information sur la COVID-19 au 1 877 644-4545 et suivre les recommandations formulées.



Distanciation physique

- Dans la mesure du possible, une distance minimale de 2 mètres entre les personnes doit être gardée au travail, de l'arrivée à la sortie;
- Cette distance doit également être maintenue pendant les pauses et l'heure du dîner.
- Les poignées de main, les accolades et tout contact physique doivent être évitées.

Des adaptations* doivent être apportées pour limiter le risque de transmission lorsque les principes de distanciation physique ne peuvent être respectés. Par exemple :

- L'utilisation de moyens technologiques est privilégiée (ex. : télétravail pour les tâches administratives, prépaiement en ligne, etc.);
- Des barrières physiques (cloisons pleines et facilement désinfectables) ont été installées entre les différents postes de travail trop proches ou ne pouvant être espacés;
- Des barrières physiques (cloisons pleines et facilement désinfectables) ont été installées pour séparer les travailleurs des clients aux caisses, au comptoir d'accueil, à la réception, etc.;
- En modifiant l'organisation du travail. Par exemple :
 - privilégier les équipes les plus petites et les plus stables possibles,
 - s'il y a lieu, ne pas tenir de réunions nécessitant un regroupement physique,
 - éviter de partager des objets,
 - limiter les sorties et les déplacements au strict nécessaire;
- Le nombre de clients dans l'établissement est limité selon les dispositions applicables en matière de santé publique. Au besoin, une personne à l'extérieur ou à l'accueil de l'établissement est responsable de la gestion de la file d'attente;
- Les livreurs sont informés qu'ils doivent déposer les colis sur une surface propre en présence du personnel de l'établissement, sans remise en main propre et en respectant la distanciation physique minimale de 2 mètres dans la mesure du possible;
- Dans la mesure du possible, un sens de circulation unique a été établi pour éviter que les personnes se croisent;
- Une signalisation (ex. : marquage au sol) a été mise en place pour établir la mesure de distanciation physique minimale de 2 mètres près des caisses, au guichet d'accueil, aux ascenseurs, au vestiaire et à la réception si applicable (partout où une file ou un goulot d'étranglement peut se former);
- Toutes les informations utiles au client lui sont communiquées clairement, par exemple à l'aide d'un panneau installé à l'entrée de l'établissement (rappel des consignes, organisation du service, organisation des files d'attente, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone ou en ligne);

* Si un comité de santé et de sécurité ou un représentant à la prévention est présent dans le milieu de travail, il est mis à contribution.

- Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et les clients ont été informés des mesures mises en oeuvre dans l'établissement d'hébergement ou de camping pour contrôler les risques associés à la COVID-19 et les sensibiliser à l'importance de les respecter;
- Un masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton) sont fournis au personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques.

Mesures particulières pour les établissements d'hébergement :

- En ce qui a trait à l'entretien ménager des chambres, privilégier les moments où aucun client ne se trouve dans la chambre. Limiter la fréquence de l'entretien au strict minimum durant le séjour d'un même client.
- Si un client se trouve dans la chambre, reporter l'entretien.
- Nettoyer et désinfecter avec les produits habituels en portant une attention particulière aux endroits fréquemment touchés (surfaces de la salle de bain, interrupteurs, table de chevet, etc.), spécialement avant l'arrivée d'un nouveau client dans la chambre.
- Limiter les accessoires dans les chambres pour faciliter le nettoyage (papier, publicité, échantillons, coussins décoratifs, etc.).
- Conserver une distance minimale de 2 mètres entre les travailleurs assignés à l'entretien des chambres et éviter les échanges d'équipements.
- Porter des gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage et de la désinfection, lorsque les spécifications du produit de nettoyage le recommandent. Ne pas se toucher le visage avec les mains gantées et changer les gants entre chaque chambre.
- Déposer la literie et les serviettes à laver dans un sac fermé, en minimisant la manutention et sans les secouer.
- Se laver les mains régulièrement pendant au moins 20 secondes et chaque fois que l'on retire les gants.
- Pour le service aux chambres, conserver la distanciation physique en évitant les remises en main propre avec les clients. Déposer plutôt les colis et plateaux sur une surface propre après avoir informé le client de l'arrivée du service à la chambre.

Mesures particulières pour les campings

- En ce qui a trait à l'entretien ménager des installations sanitaires et des aires communes (salles de douches, toilettes publiques, salle de buanderie, etc.), procéder au nettoyage et à la désinfection au minimum quotidiennement, ou encore plus fréquemment selon l'achalandage.
- Si des clients sont présents, reporter l'entretien ou bloquer temporairement l'accès aux installations pour permettre le nettoyage et la désinfection.

- Porter des gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage lorsque les spécifications du produit de nettoyage le recommandent. Ne pas se toucher le visage avec les mains gantées.
- Nettoyer avec les produits habituels en portant une attention particulière aux endroits fréquemment touchés (surfaces de la salle de bain, interrupteurs, comptoir, poignées de porte, etc.).
- Se laver les mains régulièrement pendant au moins 20 secondes et chaque fois que l'on retire les gants.



Lavage des mains

Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon ou avec une solution hydroalcoolique à au moins 60 % pendant au moins 20 secondes limite les risques de transmission dans le milieu de travail, surtout :

- avant de se toucher le visage (yeux, nez, bouche);
- après avoir toussé, éternué ou s'être mouché;
- avant et après avoir mangé;
- après avoir manipulé quelque chose de fréquemment touché ou un colis reçu;
- avant le port et lors du retrait des équipements de protection.

Installer à l'entrée des établissements et aux endroits névralgiques (ex. : toilettes publiques, ascenseurs, etc.) des distributeurs de solution hydroalcoolique à au moins 60 % pour la désinfection des mains, et inciter la clientèle à l'utiliser (ex. : affiche).

Le paiement sans contact (ex. : carte bancaire sur des terminaux sans contact) est privilégié pour éviter que les clients touchent les terminaux. Si les clients paient avec de l'argent comptant, les caissières et caissiers se désinfectent les mains immédiatement après avec un nettoyant sans rinçage (solution hydroalcoolique à au moins 60 %). Si le client manipule le terminal de paiement, ce dernier doit être désinfecté. Le recouvrir d'une surface souple facilite ce nettoyage (ex : film plastique);

Le port de gants n'est pas recommandé aux caisses ou pour le service; il risque d'entraîner un faux sentiment de sécurité et la contamination par le contact de multiples surfaces sans que les gants soient changés. Le port de gants n'élimine pas la nécessité du lavage des mains.



L'étiquette respiratoire

Respecter l'étiquette respiratoire consiste à :

- se couvrir la bouche et le nez lorsque l'on tousse ou éternue, et à utiliser des mouchoirs ou son coude replié;
- utiliser des mouchoirs à usage unique;
- jeter immédiatement les mouchoirs utilisés à la poubelle;
- ne pas se toucher la bouche ou les yeux avec les mains, qu'elles soient gantées ou non.



Maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés

Étant donné que le virus responsable de la COVID-19 peut survivre sur les surfaces, l'application de mesures d'hygiène s'avère essentielle.

- Assurer le bon fonctionnement et l'entretien des systèmes de ventilation, en fonction des exigences réglementaires pour le type d'établissement et les tâches effectuées;
- Nettoyer les installations sanitaires selon l'achalandage, minimalement à chaque quart de travail et les désinfecter quotidiennement;
- Nettoyer les aires de repas après chaque repas et les désinfecter quotidiennement.
Par exemple :
 - la poignée du réfrigérateur,
 - les dossiers des chaises,
 - les micro-ondes;
- Nettoyer et désinfecter en fonction de leur utilisation (ex : à chaque quart de travail) et lorsqu'elles sont visiblement souillées, les surfaces fréquemment touchées. Par exemple :
 - les tables,
 - les comptoirs,
 - les poignées de portes,
 - la robinetterie,
 - les toilettes,
 - les téléphones,
 - les accessoires informatiques,
 - les boutons d'ascenseurs,
 - les rampes,
 - les interrupteurs;
- Nettoyer et désinfecter les outils et les équipements utilisés après chaque quart de travail ou dès qu'ils sont partagés;
- Utiliser les produits de nettoyage ou de désinfection appropriés (consulter les recommandations du fabricant et ne pas mélanger les produits nettoyants);
- Dans les aires où la clientèle circule, procéder au nettoyage au minimum quotidiennement, et si possible encore plus fréquemment (toutes les 2 à 4 heures en fonction de l'achalandage);
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux et bibelots) des aires communes.

Des ressources sont disponibles en ligne pour de plus amples informations concernant le [nettoyage des surfaces](#) ou les [produits désinfectants recommandés](#).



Obligations légales

Les obligations légales en santé et sécurité du travail, autant pour l'employeur que pour les travailleuses et travailleurs, doivent être appliquées dans le contexte de la COVID-19. En voici un résumé.

Employeur

L'employeur a l'obligation de protéger la santé et d'assurer la sécurité et l'intégrité physique de ses travailleuses et ses travailleurs. La [Loi sur la santé et la sécurité du travail](#) (LSST) exige que l'employeur prenne toutes les mesures nécessaires pour y parvenir ([article 51](#)). Pour ce faire, il doit, entre autres, mettre en œuvre des méthodes d'identification, de correction et de contrôle des risques.

Dans le contexte de la COVID-19, l'employeur doit s'assurer que les mesures de prévention habituellement mises en œuvre sont toujours adaptées. Sinon, il doit les modifier pour protéger les travailleuses et les travailleurs contre les risques de contamination.

L'employeur doit également les informer sur les risques liés à leur travail, y compris ceux liés à la COVID-19. Il doit également leur assurer la formation, la supervision et l'entraînement appropriés afin que tous aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié.

Travailleuse et travailleur

Chaque travailleuse ou travailleur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, et de veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ([article 49](#) de la LSST). Pour ce faire, il doit respecter les règles et les mesures mises en application dans le contexte de la COVID-19, au même titre que les autres règles appliquées dans le milieu de travail. La travailleuse ou le travailleur doit aussi participer à l'identification et à l'élimination des risques. S'il voit des risques ou s'il a des suggestions à cet égard, il doit en faire part au comité de santé et de sécurité (s'il y en a un), à son supérieur ou à un représentant de l'employeur.

Tous nos remerciements :

- Association Hôtellerie Québec
- Camping Québec
- Unifor
- Confédération des syndicats nationaux
- Institut national de santé publique
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
- Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail

Le guide et la trousse résultent d'une réflexion visant à soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail dans le contexte de la COVID-19. Le projet est évolutif et s'harmonisera aux mesures de prévention édictées par la Direction de la santé publique.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN 978-2-550-86738-8 (PDF)

Ligne d'information COVID-19 : 1 877 644-4545

Pour joindre un inspecteur de la CNESST : 1 844 838-0808